Victim Services Complaints

Annual Report 2007-2008

Manitoba

ATTORNEY GENERAL
MINISTER OF JUSTICE

Room 104
Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

The Honourable John Harvard
Lieutenant Governor of Manitoba
Room 235 Legislative Building
Winnipeg MB R3C 0V8

MAY IT PLEASE YOUR HONOUR:

I have the privilege of presenting the Victim Services Complaints Annual Report for the year ending March 31, 2008. This report details information collected in relation to the victim complaint process.

Respectfully Submitted,

Dave Chomiak

Manitoba

Justice
Deputy Minister of Justice and Deputy Attorney General
Room 110 Legislative Building, Winnipeg, Manitoba, Canada R3C 0V8

Honourable Dave Chomiak
Minister of Justice
Attorney General
Room 104 Legislative Building
Winnipeg MB R3C OV8

Dear Minister:

I have the honour of submitting the Victim Services Complaints Annual Report for the year ending March 31, 2008. In accordance with subsection 31(1) of *The Victims' Bill of Rights*, this report details information collected in relation to the Victim Complaint Process.

Sincerely,

Ron Perozzo
Deputy Minister of Justice
Deputy Attorney General

TABLE OF CONTENTS

VICTIM RIGHTS AND COMPLAINTS 2

RATIONALE AND GOVERNING LEGISLATION 2

- Recognizing Victims' Needs 2

MANITOBA VICTIM SERVICES 4

- Vision 4
- Purpose 4
- Goal 4

YEAR IN REVIEW 4

- Victim Services 4
- Victim Rights Support Service (VRSS) 4
- Child Victim Support Service (CVSS) 4
- Domestic Violence Support Service (DVSS) 5
- Domestic Violence Intervention Unit 5
- Cellphone Emergency Limited Link-up Program (CELL) 5
- Protection Order Designates Service 5
- Compensation for Victims of Crime Program 5
- Victim/Witness Assistance Program 5
- Victims' Assistance Fund (VAF) 5

Victim Rights and Complaints

The Victims' Bill of Rights, subsection 31(1) states:

Annual report of the director regarding complaints.
The director must, within six months after the end of the fiscal year, submit a report to the minister that includes a summary of the following, without any information that could identify the individual:

(a) *the complaints received from victims under subsection 28(1) in that year;*

(b) *how the complaints were addressed;*

(c) *any comments received from victims, including comments received under subsection 28(5).*

In 2007/2008, no complaints were formally filed with the Director of Victim Services. However, a concern was raised regarding automatic notification and updates relating to any charge (e.g., contempt of court) involving an accused in a matter designated under *The Victims' Bill of Rights (VBR)*. Some registered victims have expressed that they should be automatically and proactively notified of all significant court dates even if the charge in question is not one of the designated offences or is outside of the general mandate of Victim Services. Given our understanding that some registered victims want this type of information, Victim Services currently provides this information to the registered victim; however, staff are not able to track these types of charges in the same way that *VBR*-designated offences are tracked. As a result, registered victims have been encouraged to maintain contact with their assigned worker or Crown attorney should they wish to receive information that falls outside of our requirements under the *VBR*.

Rationale and Governing Legislation

Recognizing Victims' Needs

The Victims' Bill of Rights (VBR) specifies the rights of victims of the most serious crimes as they relate to their dealings with police, prosecutors, courts and corrections officials.

The first phase of the *VBR* was proclaimed into force on August 31, 2001, and guaranteed rights to victims of the following offences by way of the Designated Offences Regulation: murder, manslaughter, sexual assault causing bodily harm, sexual assault with more than one attacker, sexual assault with threats to a third party, sexual assault with a weapon, aggravated sexual assault, infanticide, criminal negligence causing death, impaired driving causing death, dangerous driving causing death and workplace fatalities.

The second phase of the *VBR* was implemented on January 31, 2002, and guaranteed rights to victims of aggravated assault, assaulting a peace officer, discharging a firearm with intent and attempted murder by allowing them to register for the services under the *VBR*. Victims of domestic violence, whose partners are charged with a designated offence outlined in the first or second phase of the *VBR*, are automatically registered to receive services.

In December 2003, the legislation was expanded through regulation to include the following child offences: parent or guardian procuring sexual activity, corrupting children, computer luring of children, living off the avails of a prostitute under 18 and procuring a prostitute under 18.

On April 27, 2005, Phase IV of the *VBR* was implemented and included the following: Criminal Harassment Section 264, and any offence under *The Highway Traffic Act* that relates to the death of a person. Faint hope hearings and long term offender proceedings were also introduced in this expansion. However, because the *VBR* stipulates specific services to victims relative to offences and not situations, these proceedings were included through a Prosecutions "enhanced" victim service policy directive.

Manitoba Victim Services

Manitoba Victim Services was established in 1984 to provide victims with support and a greater degree of participation in the criminal justice system. The goal of victim service programs is to reduce the negative effects of crime on Manitobans. Victim services are delivered through the Victim Services Branch of the Criminal Justice Division.

Vision
To have a justice system that is responsive to and facilitates the needs of crime victims.

Purpose
Victim Services primarily assists and supports victims involved in Manitoba's criminal justice system.

Victims have needs directly related to their involvement in the criminal justice system. They may require:

- information about the justice system and assistance as they proceed through the criminal justice process
- information and referrals to help them cope with the effects of the harm they have suffered
- compensation for expenses incurred as a direct result of the crime against them

Goal
To increase understanding of victims' needs and ensure basic support services are available throughout Manitoba to meet them.

Year in Review
The Victim Services Branch has a staffing complement of 55.

Victim Services
The Victim Services Branch provides a wide range of services to clients throughout Manitoba, including domestic violence and child victims and victims of the most serious crimes, as outlined under *The Victims' Bill of Rights (VBR)*. Because of the volume of cases in Winnipeg, specialty Domestic Violence, Child Victim and Victim Rights Units were created. Crime Victim Service Workers (CVSWs) advise victims of their options, rights and responsibilities, after a charge has been laid. They are located throughout Manitoba in Winnipeg, Portage la Prairie, Brandon, Selkirk, Dauphin, The Pas, Thompson, Lac du Bonnet and Morris. Victim Services support extends to 63 major court centers and circuit locations.

Victim Rights Support Service
The *VBR* came into effect in 2001. This legislation specifies the rights of victims of the most serious crimes. The bill ensures crime victims' rights are recognized and protected in their dealings with police, prosecutors, courts and corrections officials.

Child Victim Support Service
The Child Victim Support Service helps victims and witnesses of abuse (up to 18 years of age), adult survivors of sexual abuse, and other vulnerable victims (on a case by case basis) who are involved in the criminal court process.

Domestic Violence Support Service
The Domestic Violence Support Service helps victims of domestic violence when criminal charges have been laid, or may be laid against their partners.

The Domestic Violence Intervention Unit
Established in Winnipeg in 2006, the Domestic Violence Intervention Unit offers support to families who receive police services for domestic violence incidents that occur in Winnipeg, but that do not result in charges or arrests. Specially trained workers help people at risk of abuse in relationships to stop the cycle of violence.

Cellphone Emergency Limited Link-up Program (CELL)
A provincial coordinator, in co-operation with 27 social service agencies throughout the province, manages the CELL Program, which provides cellphones on a short-term basis to victims of domestic violence and stalking who are deemed to be at very high risk of violence. The CELL Program is a joint initiative between MTS, UTstarcom, Nokia, social service agencies, police services and Manitoba Justice.

Protection Order Designates Service
Victim Services offers information and training to community service providers under *The Domestic Violence and Stalking Act*. This is a Manitoba law that allows victims of stalking or domestic violence to get protective orders. Victim Services formally trains Protection Order Designates who can help Protection Order applicants file court applications. By providing support to Protection Order applicants, workers and Designates can help victims increase their safety in their homes and in their communities.

Compensation for Victims of Crime Program
Under the authority of *VBR*, the Compensation for Victims of Crime Program provides compensation for personal injury or death resulting from certain crimes occurring within Manitoba.

A claim may be filed by a person who is an innocent victim of a criminal incident or a surviving family member of a person killed as a result of a crime. Compensation can include income replacement, funeral expenses, training and rehabilitation expenses, medical/dental costs and grief counselling for survivors of homicide victims.

Victim/Witness Assistance Program
This program provides support services to victims and witnesses of crime who are subpoenaed to appear in either Provincial Court or Court of Queen's Bench. Services are provided through an office on the fourth floor of the Winnipeg Law Courts complex.

Victims' Assistance Fund (VAF)
The Victims' Assistance Fund was created in 1986 for the purpose of promoting and delivering services to victims. Since the proclamation of *VBR* in 2001, Manitoba Justice has continued to provide support services to victims of crime through grants to police-based and community-based programs. Funds are generated from provincial and federal surcharge monies applied to fines or sentences set by the courts.

Services aux victimes-plaintes

Rapport annuel 2007-2008

Manitoba

MINISTER OF JUSTICE

Room 104
Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

Son Honneur l'honorable John Harvard
Lieutenant-gouverneur du Manitoba
Palais législatif, bureau 235
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Monsieur le Lieutenant-Gouverneur,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel sur les plaintes reçues par les Services aux victimes* pour l'exercice se terminant le 31 mars 2008. Ce rapport contient des renseignements détaillés concernant le processus relatif aux plaintes déposées par les victimes.

Le tout respectueusement soumis.

Le ministre de la Justice
et procureur général,

Dave Chomiak

Manitoba
Justice
Deputy Minister of Justice and Deputy Attorney General
Room 110 Legislative Building, Winnipeg, Manitoba, Canada R3C 0V8

Monsieur Dave Chomiak
Ministre de la Justice
Procureur général
Palais législatif, bureau 104
Winnipeg (Manitoba) R3C OV8

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel sur les plaintes reçues par les Services aux victimes* pour l'exercice se terminant le 31 mars 2008. Conformément aux dispositions du paragraphe 31(1) de la *Déclaration des droits des victimes*, ce rapport contient des renseignements détaillés concernant le processus relatif aux plaintes déposées par les victimes.

Le tout respectueusement soumis.

Le sous-ministre de la Justice
et sous-procureur général,

Ronald S. Perozzo

Manitoba
spirited energy

TABLE DES MATIÈRES

DROITS ET PLAINTES DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS 2

RAISONNEMENT ET LÉGISLATION 2
RECONNAÎTRE LES BESOINS DES VICTIMES 2

SERVICES D'AIDE AUX VICTIMES DU MANITOBA 4
VISION 4
OBJECTIF 4
BUT 4

BILAN DE L'ANNÉE 4
SERVICES AUX VICTIMES 4
SERVICES DE SOUTIEN EN MATIÈRE DE DROITS DES VICTIMES 4
SERVICES DE SOUTIEN AUX ENFANTS VICTIMES 4
SERVICES DE SOUTIEN AUX VICTIMES DE VIOLENCE FAMILIALE 5
SECTION D'INTERVENTION EN MATIÈRE DE VIOLENCE FAMILIALE 5
PROGRAMME DE CONNEXION LIMITÉE PAR TÉLÉPHONE CELLULAIRE POUR LES SITUATIONS D'URGENCE 5
SERVICE D'AGENTS AUX ORDONNANCES DE PROTECTION 5
PROGRAMME D'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS 5
PROGRAMME D'AIDE AUX VICTIMES ET AUX TÉMOINS D'ACTES CRIMINELS 5
FONDS D'AIDE AUX VICTIMES 5

Droits et plaintes des victimes d'actes criminels

Le paragraphe 31(1) de la *Déclaration des droits des victimes* est formulé comme suit :

Rapport annuel du directeur – Plaintes
Dans les six mois qui suivent la fin d'un exercice, le directeur présente au ministre un rapport qui, sans indiquer aucun renseignement pouvant permettre d'identifier un particulier, comprend un résumé :

a) *des plaintes reçues des victimes dans le cadre du paragraphe 28(1) au cours de l'exercice;*

b) *du suivi donné aux plaintes;*

c) *des observations présentées par les victimes, y compris celles recueillies dans le cadre du paragraphe 28(5).*

En 2007-2008, aucune plainte n'a été présentée à la direction des Services aux victimes. Cependant, des préoccupations ont été soulevées concernant la notification et les mises à jour automatiques relatives aux accusations (p. ex. outrage au tribunal) portées contre une personne inculpée d'une infraction visée par la *Déclaration des droits des victimes*. Certaines victimes inscrites ont indiqué qu'elles devraient être avisées automatiquement et proactivement de toutes dates d'audience importantes même si l'accusation en question ne fait pas partie des infractions visées ou ne relève pas du mandat général des Services aux victimes. Compte tenu du fait que nous savons que certaines victimes inscrites désirent recevoir ce type d'information, les Services aux victimes fournissent actuellement ces renseignements aux victimes inscrites. Le personnel, toutefois, n'est pas en mesure d'assurer le suivi de ce type d'accusation comme il le fait pour les infractions visées par la *Déclaration des droits des victimes*. Par conséquent, nous avons encouragé les victimes inscrites à maintenir un contact avec le travailleur ou le procureur de la Couronne chargé de leur cas si elles souhaitent recevoir de l'information qui dépasse le cadre de nos obligations en vertu de la *Déclaration des droits des victimes*.

Raisonnement et législation

Reconnaître les besoins des victimes

La *Déclaration des droits des victimes* énonce les droits des victimes de crimes graves relativement à leurs rapports avec la police, les procureurs, les tribunaux et les agents de correction.

La première phase de la *Déclaration des droits des victimes* a été promulguée le 31 août 2001, garantissant les droits des victimes des infractions suivantes, conformément au *Règlement sur les infractions désignées* : meurtre, homicide involontaire coupable, agression sexuelle avec infliction de lésions corporelles, participation à une agression sexuelle avec plus d'un assaillant, agression sexuelle avec menaces à une tierce personne, agression sexuelle armée, agression sexuelle grave, infanticide, négligence criminelle causant la mort, conduite avec facultés affaiblies causant la mort, conduite de façon dangereuse causant la mort et accidents mortels sur le lieu de travail.

La deuxième phase de la *Déclaration* a été mise en œuvre le 31 janvier 2002. Elle garantit les droits des victimes de voies de fait graves, de voies de fait contre un agent de la paix, du déchargement intentionnel d'une arme à feu et de tentative de meurtre, en autorisant ces personnes à s'inscrire pour bénéficier des services d'aide aux victimes en vertu de la *Déclaration des droits des victimes*. Les victimes de violence familiale dont les conjoints sont inculpés d'une

infraction désignée mentionnée dans la première ou la deuxième phase de la *Déclaration* bénéficient automatiquement de ces services.

En décembre 2003, les dispositions législatives ont été modifiées par règlement pour inclure les infractions contre des enfants suivantes : mère, père ou tuteur servant d'entremetteur, corruption d'enfants, leurrer un enfant par ordinateur, vivre des produits de la prostitution d'une personne âgée de moins de 18 ans, et obtenir les services sexuels d'une personne âgée de moins de 18 ans.

La quatrième phase de la *Déclaration des droits des victimes* a été mise en œuvre le 27 avril 2005 et inclut les infractions suivantes : harcèlement criminel en vertu de l'article 264 et infractions prévues au *Code de la route* relativement au décès d'une personne. Des dispositions concernant les procédures relatives aux révisions judiciaires (« clause de la dernière chance ») et aux délinquants à contrôler ont également été présentées dans le cadre de ces modifications. Cependant, étant donné que la *Déclaration des droits des victimes* donne aux victimes l'accès à certains services en fonction des infractions commises contre elles plutôt que des circonstances de leur cas, ces procédures ont été incluses au moyen de l'amélioration par la Division des poursuites d'une directive de politique visant les services aux victimes.

Services d'aide aux victimes du Manitoba

Les Services d'aide aux victimes du Manitoba ont été établis en 1984 afin d'offrir du soutien aux victimes d'actes criminels et de leur donner la possibilité de participer davantage au système de justice pénale. Les programmes offerts ont pour but de réduire les répercussions négatives que les actes criminels ont sur la population manitobaine. Ces services sont fournis par l'intermédiaire de la Direction des services aux victimes de la Division de la justice criminelle.

Vision
Établir un système judiciaire qui est à l'écoute des victimes d'actes criminels et qui répond à leurs besoins.

Objectif
Les Services aux victimes ont principalement pour objectif d'aider et de soutenir les victimes au sein du système de justice pénale au Manitoba.

Les victimes ont des besoins directement liés à leur degré de participation au système de justice pénale. Elles pourraient avoir besoin :

- d'information sur le système judiciaire ainsi que sur les services d'aide offerts tout au long du processus de justice pénale;
- de renseignements et de services de renvoi pour les aider à faire face aux effets négatifs des actes criminels dont elles ont été victimes;
- d'indemnités pour les dépenses qu'elles ont engagées en conséquence directe de l'acte criminel dont elles ont été victimes.

But
Les Services d'aide aux victimes visent à mieux sensibiliser le public aux besoins des victimes d'actes criminels et veillent à ce que des services d'aide de base soient en place partout dans la province pour répondre à leurs besoins.

Bilan de l'année
La Direction des services aux victimes compte un effectif de 55 employés.

Services aux victimes
La Direction des services aux victimes fournit dans tout le Manitoba un vaste éventail de services aux clients, y compris les victimes d'actes de violence familiale et à l'encontre des enfants, et les victimes des crimes les plus graves aux termes de la *Déclaration des droits des victimes*. Compte tenu du volume de cas à Winnipeg, des sections spéciales ont été créées pour les enfants victimes, la violence familiale et les droits des victimes. Les travailleurs des services aux victimes d'actes criminels donnent à celles-ci des conseils sur leurs choix, leurs droits et leurs responsabilités après le dépôt d'une accusation. Ils sont situés dans diverses villes du Manitoba : Winnipeg, Portage-la-Prairie, Brandon, Selkirk, Dauphin, The Pas, Thompson, Lac du Bonnet et Morris. Les Services aux victimes offrent un soutien dans des palais de justice situés dans 63 grands centres et emplacements de cours de circuit.

Services de soutien en matière de droits des victimes
La *Déclaration des droits des victimes* est entrée en vigueur en 2001 et définit les droits des victimes des actes criminels les plus graves. Elle assure la reconnaissance et la protection des droits des victimes d'actes criminels dans leurs rapports avec la police, les procureurs, les tribunaux et le personnel correctionnel.

Services de soutien aux enfants victimes
Le personnel des Services de soutien aux enfants victimes aide les personnes agressées et celles qui en sont témoins (jusqu'à l'âge de 18 ans), les adultes qui ont été victimes d'agressions

sexuelles pendant leur enfance et d'autres victimes vulnérables, selon le cas, qui doivent prendre part à un procès criminel.

Services de soutien aux victimes de violence familiale
Le personnel des Services de soutien aux victimes de violence familiale offre une aide aux victimes lorsque des accusations criminelles ont été ou pourraient être portées contre le conjoint.

Section d'intervention en matière de violence familiale
Établie à Winnipeg en 2006, la Section d'intervention en matière de violence familiale offre un soutien aux familles qui doivent faire appel à la police dans des situations de violence familiale à Winnipeg, lesquelles ne donnent pas lieu à des accusations ou à des arrestations. Des travailleurs spécialement formés aident les personnes qui se trouvent dans des relations où elles risquent d'être agressées à mettre fin au cycle de la violence.

Programme de connexion limitée par téléphone cellulaire pour les situations d'urgence
Un coordonnateur provincial gère, en coopération avec 27 organismes de services sociaux dans toute la province, le Programme de connexion limitée par téléphone cellulaire pour les situations d'urgence, qui procure pour une courte durée des téléphones cellulaires aux victimes de violence familiale et de harcèlement que l'on juge très exposées à des risques de violence. Le programme est le fruit de la collaboration entre MTS, UTstarcom, Nokia, des organismes de services sociaux, les services de police et Justice Manitoba.

Service d'agents aux ordonnances de protection
Les Services aux victimes offrent des renseignements et de la formation aux fournisseurs de services communautaires dans le cadre de la *Loi sur la violence familiale et le harcèlement criminel*. Cette loi du Manitoba permet aux victimes d'harcèlement criminel ou de violence familiale d'obtenir une ordonnance de protection. Les Services aux victimes forment de manière officielle les agents aux ordonnances de protection qui peuvent aider les victimes à déposer au tribunal une demande d'ordonnance de protection. En offrant leur aide aux personnes demandant une ordonnance de protection, les travailleurs et les agents peuvent aider les victimes à améliorer leur sécurité dans leurs résidences et dans leurs collectivités.

Programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels
Le Programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels offre, en application de la *Déclaration des droits des victimes*, des indemnisations pour des préjudices personnels ou des décès découlant de certains actes criminels perpétrés au Manitoba.

Une victime innocente d'un incident de nature criminelle ou un membre survivant de la famille d'une personne tuée à la suite d'un acte criminel peut présenter une demande dans le cadre du programme. L'indemnisation peut couvrir le remplacement du revenu, les frais funéraires, les dépenses liées à la formation et la réadaptation, les frais médicaux et dentaires, et le counseling des membres survivants des familles de victimes d'homicides.

Programme d'aide aux victimes et aux témoins d'actes criminels
Ce programme offre des services de soutien aux victimes et aux témoins d'actes criminels qui sont cités à comparaître devant la Cour provinciale ou la Cour du Banc de la Reine. Les services sont fournis par un bureau établi au quatrième étage du Palais de justice de Winnipeg.

Fonds d'aide aux victimes
Le Fonds d'aide aux victimes a été créé en 1986 afin de promouvoir et de fournir des services aux victimes. Depuis la promulgation de la *Déclaration des droits des victimes* en 2001, Justice Manitoba n'a cessé de fournir des services d'aide aux victimes d'actes criminels par l'intermédiaire de subventions à des programmes axés sur la police ou les collectivités. Les revenus du Fonds d'aide aux victimes proviennent de sommes supplémentaires provinciales et fédérales imposées sur les amendes ou les peines établies par les tribunaux.